



EL TELÉFONO...ESA HERRAMIENTA DE TRABAJO

El Proyecto Clima, busca reducir 1.500 puestos en la Red Comercial y lo va consiguiendo. Más trabajo para menos personas....Pero el Banco, las personas que le representan, son INSACIABLES....

Todos sabemos que en su concepto inmediatista y de resultados personales, lo “administrativo” es para los “responsables” bastante secundario y el puesto de Caja algo a extinguir, que sólo “resta puntos” para su botín.

Por esto, cada vez en más oficinas, nos encontramos con que la atención telefónica a las llamadas que entran se ha convertido en un problema. Las “fuerzas de venta” porque estamos atendiendo a clientes o colocando productos....no están para coger el teléfono, dicen. Las personas que estamos en Caja, por lógica laboral, somos las que menos llamadas o ninguna, profesional, vamos a tener, pero tenemos a la clientela frente a nosotros y, cada vez más veces, en fila, una tras de otra.

Cada vez más Directores se inclinan porque las llamadas suenen primero en Caja o instan a los Cajeros a ser los primeros en “atender” los teléfonos. **¡Esto es una locura!**

Si el Cajero atiende, habrá finalmente algún cliente de “la cola” que se enfade y con razón. El riesgo de atender el teléfono y al cliente en Caja es el mismo que cualquiera de los restantes puestos de la oficina, incluyendo a la Dirección. Además, la inmensa mayoría de esas llamadas no podrá atenderlas laboralmente la persona de Caja y, o le indica al cliente que vuelva a llamar o si le pasa a la persona adecuada por qué no ha cogido ella la llamada o si la persona adecuada está ocupada y el Cajero se desplaza a su puesto para avisarla.....¿qué ocurre con el puesto y la seguridad de la Caja?

Siempre es más fácil culpar a un trabajador, normalmente al que se considera más débil, que enfrentarse a la realidad cuando ésta se niega desde arriba. **Si un Director de Oficina nos trasmite quejas de atención al teléfono**, debemos exigirle que con la misma firmeza, indique, a su superior, que el problema es la falta de plantilla para atender en condiciones tanto a la clientela, como a los objetivos que se les fijan. Porque **este es el verdadero problema en la atención telefónica y no otro.**

Conviene que tengamos presente que ante las quejas de los clientes, el Banco, en cada oficina, tiene un sistema propio para expresarlas de manera fehaciente, en lugar de culpabilizar al trabajador en concreto, podemos indicarle que existen impresos para hacerlo constar directamente ante la Dirección.

Para comentar los problemas concretos a este respecto, de cada oficina, podéis poneros en contactos con las personas delegadas de CGT más cercanas o directamente con nuestra sección estatal en cqtbvva.estatal@cqtbvva.net

Febrero 2009